

Twoje prawa jako klienta indywidualnego National Grid

nationalgrid

Long Island

Przepisy nowojorskiej Komisji Usług Publicznych (PSC, Public Service Commission) i ustawa o uczciwych praktykach w zakresie energii domowej (HEFPA, Home Energy Fair Practices Act) zapewniają kompleksową ochronę klientów indywidualnych korzystających z usług gazowych i elektrycznych. HEFPA wymaga, aby ochrona konsumenta była zapewniana zarówno przez National Grid, jak i dostawców usług energetycznych niebędących dostawcami usług energetycznych (ESCO). Niniejsza broszura jest dostarczana corocznie przez National Grid i zawiera podstawowe informacje o zasadach i procedurach firmy, a także o Twoich prawach jako klienta rozliczanego według stawek mieszkaniowych.

Pytania dotyczące usług lub rachunków

Pytania dotyczące usług lub rozliczeń Aby zadać pytanie dotyczące usługi National Grid lub rachunku, zadzwoń pod numer **1-800-930-5003** w dni robocze od 8:00 do 20:00, od poniedziałku do piątku. Możesz również odwiedzić stronę **nationalgridus.com**, gdzie dostępnych jest wiele wygodnych opcji samoobsługowych online. Wybierz odpowiednie linki, aby uzyskać dostęp do szczegółów konta National Grid, śledzić zużycie i dowiedzieć się o opcjach płatności. Możesz również skontaktować się z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej z naszej strony internetowej nationalgridus.com. Aby zgłosić awarię bezpieczeństwa związaną z gazem ziemnym, zadzwoń pod numer **1-800-490-0045**, czynny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Klienci z problemami ze słuchem lub mową mogą skontaktować się z National Grid za pomocą usługi NYS Relay pod numerem 711. Twoje zadowolenie jest dla nas ważne; dlatego jeśli po rozmowie z jednym z naszych przedstawicieli uważasz, że Twoje pytanie nie zostało rozwiązane, poproś o rozmowę z przełożonym. Jeśli nie będziemy w stanie pomóc, możesz skontaktować się z New York Public Service Commission online pod adresem **dps.ny.gov/complaints**, dzwoniąc pod numer **1-800-342-3377** (bezpłatny) w godzinach 8:30-16:00 od poniedziałku do piątku lub pocztą: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. Nasze rachunki, które będziesz otrzymywać co miesiąc, pokazują ilość zużytego gazu. Rachunki można opłacać online na stronie **nationalgridus.com**, telefonicznie za pomocą naszej automatycznej usługi płatności, pocztą lub osobiście w naszych Centrach Obsługi Klienta. Nasz bezpłatny program DirectPay może automatycznie przysyłać płatności za rachunki z Twojego konta bankowego. **Plan budżetowy** Program ten dzieli Twoje roczne koszty gazu na równe miesięczne płatności. W ramach tego programu rozłożymy Twój przewidywany roczny koszt zużycia gazu na 12 wygodnych płatności miesięcznych. Jest to szczególnie przydatne, gdy korzystasz z ogrzewania gazowego. Aby uzyskać informację o wysokości należności w ramach Planu budżetowego i/lub zapisać się do planu, zadzwoń pod numer **1-800-930-5003**. **Odczyt i dostęp do liczników** Dostęp do licznika w celu odczytów, inspekcji i konserwacji jest bardzo ważny. Akceptując usługę, udzielasz Spółce prawa dostępu do Twojego lokalu o rozsądnych porach. Zgodnie z prawem osoby dokonujące odczytów liczników mają prawo wejść na teren niezamkniętej prywatnej posesji o rozsądnej porze w celu uzyskania dostępu do naszego sprzętu i liczników. Jeśli nie będziemy w stanie odczytać Twojego licznika przez trzy cykle rozliczeniowe, umieścimy na Twoim rachunku wiadomość z prośbą o odczyt lub umówienie się na specjalny termin. Jeśli jednak nie uda nam się odczytać Twojego licznika przez pięć kolejnych rachunków, Ty lub właściciel budynku możecie zostać obciążeni opłatą w wysokości 25 USD (plus podatek). Aby zapewnić Ci ochronę, każdy pracownik National Grid nosi przy sobie kartę identyfikacyjną ze zdjęciem. Zawsze proś o okazanie tej karty przed udzieleniem zgody na wejście do Twojego mieszkania. Ponadto przed wejściem pracownicy National Grid są zobowiązani do zapukania i poinformowania Cię o swojej obecności. **Nieaktywne liczniki gazu** Wszystkie lokale z otwartymi licznikami gazu muszą być zarejestrowane przez aktywnego klienta. Otwarte liczniki w lokalach, do których nie został przypisany odpowiedzialny klient, zostaną zablokowane lub usunięte, albo linia serwisowa dostarczająca gaz do lokalu zostanie odcięta. Klienci rezygnujący z usługi powinni umówić się na spotkanie w celu zablokowania licznika. **Ustalenia dotyczące płatności** National Grid z przyjemnością pomoże Ci dobrać metodę spłaty, która najlepiej pasuje do Twojej obecnej sytuacji finansowej. Niezależnie od tego, czy potrzebujesz krótkoterminowego porozumienia windykacyjnego, czy długoterminowej umowy dotyczącej odroczenia płatności, nasi agenci mogą Ci pomóc. Bieżące wywiązywanie się z jakiegokolwiek planu zagwarantuje, że konto nie zostanie objęte działaniami windykacyjnymi. Porozumienie windykacyjne to krótkoterminowy (40 dni lub mniej) plan spłaty z możliwością dostosowania terminu i kwoty każdej raty. Płatności te będą stanowiły dodatek do Twoich bieżących opłat. Porozumienia windykacyjne nie trzeba podpisywać, ale na żądanie otrzymasz pisemną kopię uzgodnionych warunków. Umowa dotycząca odroczenia płatności to długoterminowy plan spłaty ze stałą miesięczną kwotą raty ponad bieżące opłaty. Umowa dotycząca odroczenia płatności musi zostać podpisana. Standardowa umowa dotycząca odroczenia płatności zazwyczaj wymaga 15% zaliczki, a saldo płatne jest w dziesięciu miesięcznych ratach. Możesz otrzymać lepsze warunki, jeśli spełniasz kryteria finansowe. Korzystniejsza umowa może przewidywać nawet zero dolarów zaliczki i płatności do dziesięciu dolarów miesięcznie. W celu uzyskania korzystniejszej umowy konieczne może być dostarczenie odpowiednich dokumentów dotyczących dochodów i wydatków. Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź stronę **ngrid.com/moretime**

Pomoc

Nasi rzecznicy praw konsumentów mogą pomóc Ci w uzyskaniu wsparcia z innych źródeł. **Wyłączenie usługi** Jeśli ogrzewasz swój dom przy użyciu gazu, nie wyłączymy usług gazowych w okresie od 1 listopada do 15 kwietnia bez uprzedniej próby skontaktowania się z Tobą lub inną osobą dorosłą w Twoim gospodarstwie domowym. Jeśli odłączenie usługi stanowi poważny problem dla zdrowia lub bezpieczeństwa, będziemy kontynuować świadczenie usługi przez co najmniej 15 dni i spróbujemy zawrzeć porozumienie w sprawie płatności. Każdemu klientowi indywidualnemu, który korzysta z usług spółki gazowej lub elektrycznej przysługuje prawo do uzyskania, na żądanie, rzeczywistego odczytu licznika przez spółkę gazową lub elektryczną takiego klienta po zaprzestaniu świadczenia usług użyteczności publicznej. W okresie od 1 listopada do 15 kwietnia wstrzymamy odłączenia usług gazowych dla klientów indywidualnych korzystających z ogrzewania gazowego w dniach, w których lokalna prognoza pogody (National Weather Service) przewiduje temperaturę poniżej 32°F lub prognozowana wysoka temperatura, uwzględniająca lokalną temperaturę odczuwalną, nie przekracza 32°F przez dwa lub więcej kolejnych dni w geograficznym regionie operacyjnym. **Specjalne środki ochronne** National Grid zapewnia szczególną ochronę osobom starszym, niewidomym, niepełnosprawnym oraz osobom chorym wymagającym pilnej pomocy medycznej. Nasze specjalne programy ochrony są następujące: **Ochrona dla osób starszych, niewidomych i osób z niepełnosprawnościami:** podejmujemy próbę kontaktu telefonicznie lub osobiście co najmniej 72 godziny przed wyłączeniem usługi z powodu braku płatności. **Program pilnej pomocy medycznej:** Twoje konto zostanie objęte 30-dniową ochroną przed wyłączeniem usługi z powodu braku płatności. *Uwaga: Twoje konto nie może być jednocześnie zarejestrowane w programie pilnej pomocy medycznej i DirectPay.* **Ponowne podłączenie usługi** Ponownie podłączymy usługę w ciągu 24 godzin, jeśli: zapłacisz pełną należną kwotę LUB kwalifikujesz się i podpiszesz porozumienie dotyczące płatności oraz dokonasz wszelkich niezbędnych przedpłat na poczet rachunku, **LUB** istnieje poważne zagrożenie dla Twojego zdrowia lub bezpieczeństwa. Jeśli otrzymujesz świadczenia PA (Public Assistance) w formie płatności bezpośredniej lub pisemnej gwarancji, włączymy ponownie usługę w ciągu 24 godzin od otrzymania powiadomienia o płatności od agencji pomocy społecznej. **Opłaty za ponowne podłączenie usług** Pobieramy opłatę za ponowne podłączenie usługi. Opłata ta będzie wyższa, jeśli przywrócimy usługę poza normalnymi godzinami pracy: 8:00–16:00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt. Opłata będzie również wyższa, jeśli będzie to wymagało prac na ulicy zamiast przy liczniku. Jeśli nie przywrócimy usługi w ciągu 24 godzin od spełnienia powyższych warunków – z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to poza naszą kontrolą – zapłacimy za każdy dodatkowy dzień bez usługi. **Kaucje** Jeśli korzystasz z naszych usług tylko przez krótki czas lub sezonowo, możemy poprosić Cię o wpłacenie kaucji. Obecni klienci mogą zostać poproszeni o wpłacenie kaucji, jeśli ich konto jest zadłużone lub nastąpiło odłączenie z powodu braku zapłaty w okresie ostatnich sześciu miesięcy. Kaucje będą oprocentowane według stawki ustalonej przez PSC. Zatrzymamy kaucję do czasu otrzymania terminowych płatności za kolejne 12 miesięcy. Następnie zwrócimy Ci kaucję wraz z odsetkami. Jeśli Twoje płatności nie są bieżące, zatrzymamy kaucję i co roku będziemy dopisywać odsetki do Twojego konta. **Współdzielone liczniki** Jeśli jesteś najemcą budynku mieszkalnego, nie ponosisz opłat za usługi gazowe dla żadnego obszaru poza własnym lokalem mieszkalnym. Aby uzyskać więcej informacji na temat współdzielonych liczników, prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem **1-800-930-5003**. **Najemcy w budynkach wielorodzinnych** Jeśli mieszkasz w budynku z dwoma lub więcej mieszkaniami, w którym właściciel nie płaci rachunków za gaz, za które jest odpowiedzialny, możesz być w stanie utrzymać usługę, jeśli dołączysz do innych najemców, aby zapłacić rachunek. Najemcy muszą zapłacić tylko bieżący rachunek, a Ty możesz, zgodnie z prawem, odliczyć swoją część od czynszu. **Pomoc publiczna** Jeśli otrzymujesz świadczenia PA (Public Assistance), wsparcie w ramach Supplemental Security Income (SSI) lub dodatkowe świadczenia wypłacane przez władze stanowe, przysługują Ci następujące uprawnienia: jeśli otrzymasz ostateczne zawiadomienie o wyłączeniu usługi, zostaną o tym powiadomione lokalne instytucje opieki społecznej; wniosek o uruchomienie nowej usługi nie zostanie odrzucony z powodu wcześniejszego zadłużenia wobec National Grid; nie musisz wpłacać kaucji zabezpieczającej. Klient jest zobowiązany do poinformowania National Grid o otrzymywaniu świadczenia PA (Public Assistance), wsparcia w ramach SSI lub dodatkowych świadczeń wypłacanych przez władze stanowe.

ZAPISY DO PROGRAMU/ FORMULARZ ZAINTERESOWANIA

Imię i nazwisko	
Adres	
Nr mieszkania	
Miejscowość	Kod pocztowy
Numer telefonu	
Numer rachunku _____	
Program DirectPay	
☐ Proszę o zarejestrowanie mnie w programie DirectPay. Niniejszym udzielam zgody na elektroniczne pobieranie środków z mojego konta bankowego w celu uregulowania należności z tytułu rachunków, 15 dni po dacie wystawienia faktury. Załączam czek wyraźnie oznaczony jako „VOID” (pusty). (Wypełnij poniższe pola tylko w przypadku rejestracji w programie DirectPay.)	
Imię i nazwisko dokładnie tak, jak widnieje na wyciągu bankowym	
Nazwa banku	
Numer rachunku bankowego	
Numer identyfikacyjny banku (9-cyfrowy numer na spodzie Twojego cheku)	
☐ Rachunek bieżący	☐ Rachunek oszczędnościowy
Twój podpis	
Data	

PROŚBA O INFORMACJE NA TEMAT SPECJALNYCH ŚRODKÓW OCHRONNYCH

Wypełnij ten formularz, jeśli przysługują Ci jakiegokolwiek specjalne środki ochronne. **Odeślij ten formularz na adres:** National Grid, Credit & Collections Residential Protections Team/D1 300 Erie Boulevard West Syracuse, NY 13202 **INFORMACJE O RACHUNKU** (wypełnij przed odesłaniem)

Imię i nazwisko	
Adres	
Nr mieszkania	
Miejscowość	Kod pocztowy
Numer telefonu	
E-mail	
Numer rachunku bankowego (podany na rachunku)	

☐ **Proszę o przesłanie formularza wniosku dla osób starszych, niewidomych i/lub osób z niepełnosprawnością.** (Konieczne będzie przedstawienie dokumentów potwierdzających status osoby starszej, niewidomej i/lub niepełnosprawnej).

Kryteria dla członków gospodarstwa domowego: **OSOBA STARSZA:** 62 lata lub więcej, a jeśli w domu przebywają inne osoby, muszą one mieć maksymalnie 18 lat **OSOBA NIEWIDOMA:** Osoby niewidome z punktu widzenia prawa lub medycyny (20/200 lub mniej w lepszym oku) **OSOBA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ:** Pobieranie świadczeń wynikających z trwałej niepełnosprawności, SSI, SSD lub świadczeń wojskowych z powodu niepełnosprawności związanej ze służbą

☐ Członek mojego gospodarstwa domowego pilnie potrzebuje pomocy medycznej

Imię i nazwisko pacjenta: _____	
Data urodzenia pacjenta: _____	
Imię i nazwisko lekarza: _____	
Numer telefonu do gabinetu: _____	
Numer faksu do gabinetu: _____	

Otrzymuję pomoc rządową.

☐ Otrzymuję świadczenia PA (Public Assistance). ☐ Otrzymuję świadczenia SSI (Supplemental Security Income). Uwaga: Świadczenia SSI nie są tym samym, co świadczenia emerytalne (Social Security).

Proszę o przesłanie: ☐ Rachunków w dużym formacie ☐ Rachunków w alfabecie Braille'a

Powiadomienie strony trzeciej

☐ Proszę, aby każde ostateczne zawiadomienie o wyłączeniu mojej usługi National Grid z powodu braku płatności zostało również wysłane do następującej osoby lub instytucji.

Imię i nazwisko/nazwa strony trzeciej	
Adres	
Mieszkanie	
Miejscowość	Kod pocztowy
Numer telefonu	
Podpis klienta	Data
Podpis strony trzeciej	Data

Po zeskanowaniu kodu QR można zobaczyć ten formularz w następujących językach: arabskim, bengalskim, chińskim, kreolskim haitańskim, polskim, rosyjskim, urdu i jidysz.



Long Island

